

CARTA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

La Carta dei Servizi di Assistenza Educativa Scolastica è realizzata per esplicitare le procedure e gli standard che Fides Società Cooperativa Sociale garantisce nell'erogazione del servizio.

CHI SIAMO

Fides è una Cooperativa Sociale che, coniugando efficienza e solidarietà, pianifica, **promuove e gestisce progetti e attività rivolte ai minori, ai giovani e agli anziani**, per migliorare la qualità di vita e promuovere una cultura di solidarietà e sviluppo sociale. Opera con l'intento di riconoscere e sviluppare le potenzialità di ciascuno, con particolare attenzione ai soggetti più fragili, promuovendo il loro **sviluppo umano, civile e sociale**, favorendo la partecipazione e il ruolo di cittadini attivi adattandosi in maniera flessibile al mutare delle condizioni e delle esigenze dei territori e delle comunità.

DOVE SIAMO

La sede Operativa si trova a **Legnano in via Renato Cuttica, 40** mentre la sede legale si trova, sempre a Legnano, in **Via Fedele Borghi, 11**. In questi uffici sono presenti le figure amministrative facenti parte della direzione generale, con compiti di controllo e indirizzo sulla politica aziendale della cooperativa. Vi sono anche tutti gli Uffici attinenti alla Gestione e Controllo, Appalti e Gare e Progettazione, Sviluppo e Innovazione.

FORMAZIONE CONTINUA

Tutto il personale, partecipa a **percorsi formativi specifici** in quanto riteniamo che un'operatività consapevole, efficace ed efficiente possa essere garantita, oltre che da competenze che fanno parte del bagaglio culturale già in possesso degli educatori e coordinatori, anche da competenze che si acquisiscono e si migliorano grazie ad una **formazione continua**.

PERSONALE EDUCATIVO

Coordinatore pedagogico: svolge la funzione di coordinamento dei servizi, supporta l'educatore nella predisposizione del progetto individualizzato, fornisce, inoltre, momenti di supervisione sia individuale che di gruppo. Tutti i nostri coordinatori sono professionisti qualificati e in possesso di Lauree Specialistiche in ambito psicologico, pedagogico, educativo o dei servizi sociali, con esperienza almeno triennale in mansioni di coordinamento su servizi assistenziali rivolti ai minori.

Educatore professionale: contribuisce all'elaborazione del progetto educativo in collaborazione con il coordinatore pedagogico, la scuola e i Referenti Istituzionali coinvolti; Realizzano il progetto educativo definito, contribuendo all'analisi dei bisogni e delle aspettative di ciascun minore.



DIRITTI DEGLI UTENTI E PRINCIPI FONDAMENTALI

Fides, nel proprio lavoro quotidiano, è guidata dal rispetto dei principi fondamentali di:

Efficienza ed efficacia

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. L'organizzazione e l'attuazione dei progetti generali ed individuali vengono definiti e supervisionati costantemente dal personale educativo e dal coordinatore pedagogico

Partecipazione

La Cooperativa Fides, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione degli utenti, garantisce un'informazione completa, trasparente e la massima semplificazione delle procedure



PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO

La nostra équipe di coordinamento, a seguito della presa in carico del minore, progetta e pianifica le fasi operative del servizio di assistenza educativa scolastica, definendo per ciascuna di esse le azioni specifiche da realizzare:

- ✓ Sviluppo delle attività sulla base di quanto definito nel corso della programmazione educativa e secondo le finalità, gli obiettivi e le metodologie progettate
- ✓ Stesura della relazione di verifica finale degli obiettivi previsti, elaborazione, analisi e sistematizzazione dei dati raccolti e rendicontazione dei risultati raggiunti



CONTROLLO DEL SERVIZIO

La Cooperativa Fides effettua periodici controlli sui servizi erogati per verificarne l'adeguata erogazione in conformità agli standard enunciati in fase di "avvio del servizio". Le modalità di controllo vengono predisposte immediatamente dopo l'inizio del servizio e si svolgono su tre tipi di livelli:
- l'educatore (in quanto erogatore del servizio);
- l'alunno (in quanto soggetti beneficiari del servizio);
- il committente (in quanto osservatore e garante dei servizi erogati).

Uguaglianza

il servizio è erogato al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", fondato sull'art. 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche"

Imparzialità e continuità

il servizio rispetta i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni;

Riservatezza

la Cooperativa Fides garantisce riservatezza rispetto alle informazioni cui si viene a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli operatori della Cooperativa Fides sono tenuti al rispetto del segreto professionale, in ottemperanza alla più recenti normative sulla tutela della Privacy

- ✓ Raccolta di informazioni rispetto alla situazione di ciascun utente (dati anagrafici, scuola frequentata, tipologia di Bisogno Educativo, contesto sociale, familiare ed extra-scolastico)
- ✓ Assegnazione dell'educatore al minore, tenendo conto della continuità educativa, delle necessità emerse e del profilo professionale dell'educatore (formazione, esperienze, abilità, ecc.)
- ✓ Osservazione e programmazione dell'intervento educativo da parte dell'educatore in collaborazione con la scuola, nel rispetto delle linee definite dai consigli di classe e dal PEI
- ✓ Verifica continua della qualità del servizio mediante la Valutazione in itinere del sistema di monitoraggio



GESTIONE DEI RECLAMI

Nel caso in cui si verifichi un evento che generi un reclamo da parte di Utenti o del Committente, Fides garantisce l'immediata gestione del reclamo attivando specifici interventi, azioni correttive e di miglioramento, garantendo, altresì, la registrazione documentale e la rintracciabilità formale dell'intero processo.



**CHIAMACI
0331851116**